

运用互联网+助推政务服务能力提升

李德林

(黑龙江省鸡西市鸡东县政务服务中心,黑龙江 鸡西 158200)

摘要:随着“互联网+”时代的到来,政府的服务方式发生了巨大的变化,社会也对政府服务体系提出了全新的要求。传统的政务服务方式,已经不能满足社会发展的需要。随着社会的全面进步,政务服务体系出现的问题越来越多,它不能解决社会发展的需求,带来了较大的负面社会效果。在政府服务中应用互联网技术,是社会发展的必然要求,也是群众基础生活的需要,对于加强政务服务体系中互联网技术的应用,有着较大的社会价值。

关键词:互联网+;政务服务;能力提升;政府决策

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.10.313

1 “互联网+”时代背景下传统政务服务存在的问题

1.1 缺乏统一开放标准,公共信息数据成为孤岛

根据相关调查得出,政府掌握了大量的社会信息资源,拥有超过4000个数据库。随着政府建设透明度的提升,信息化技术的快速发展,大部分政府组织都设置了相应的政务网站,让群众可以通过网上办理相关事务,通过互联网技术的全面应用,促进了政务系统服务的数据化,形成了较为完整的政府服务平台。在实际的应用过程当中,因为部门之间的合作力度不够,造成的数据使用效率低下,当前来讲,电子政务平台大多独立为一体,各部门之间的合作方式不够科学,造成了数据的大量浪费。一方面,平台重复应用的概率较高,相关软件和硬件资源的投入力度不够。硬件的配置不够合理,应用的实际效果也相对较差,资源的使用效率不高,造成了大量的网络数据资源的浪费,软件应用的比例相对偏低。另一方面,各部门之间的协调性不强,信息资源的利用效率不高,使得信息资源的共享程度偏低。

1.2 缺乏双向互动,公共信息数据运用不够科学

互联网信息有着较强的互动性,大部分信息资源来源于群众,也用于群众,为群众提供了优质的环境。一些政府服务组织,不懂得利用互联网,从而不能解决社会的服务需求。一方面因为数据的单一化,没有科学利用数据信息,使得电子政务平台的信息发布形式较为单一,对于老百姓的疑问不能够全面解决,从而使得信息的流动方向单一,没有形成互动的信息效果。另一层面因为数据的应用不够合理,信息掌握的程度不高,使得管理者在开展活动决策过程当中不能利用互联网的技术优势,开展决策活动。

1.3 缺乏互联网专业能力,政务网站政务服务能力不够

当前而言,政府服务体系的展现形式越来越多样,其拥有的社会资源也越来越多。群众对于线上服务的需求也逐渐增加,在此条件下,互联网成为了解决服务问题的主要方式,一些政府为了产生更加多元的服务模式,都在加强互联网技术的应用。一方面,要充分利用社会资源,有方向性的解决老百姓的实际需求。一些政府部门因为缺少技术的支持和人才的供应,社会服务能力相对偏低,不能形成完整的服务体系,从而无法解决社会的实际需求。另一方面,要加强外来技术和人才的应用,通过新技术新型理念的应用,创新单位组织的形态。

2 运用“互联网+政务”提升政务服务能力

2.1 加强顶层设计,建设政务互联网服务的基础平台

一是要形成综合性服务平台。要加强顶层的设计,根据群众的实际需求整合互联网云端,以更加超前的服务理念,设计更加完整的互联网服务平台,使得平台内容更加的贴近社会,从而提升平台的政务服务能力,减少成本的支出,提升平台的服务效率。二是要建立专业的运营平台。在建设综合性平台的过程当中,要选择优秀的服务机构,通过服务机构的全面合作,提升社会资源的利用效率,从而通过自我品牌的形象展现,提升社会的服务影响力。同时要将政府网站和新闻客户端进行全面融合,通过服务体系的全面升级,寻

找全新的服务形式,通过高校的平台建设,提升互联网的应用效率。要根据群众的服务需求,围绕着群众的实际需要,深度的进行资源整合,从而通过数据与服务平台的入口搭建,形成更加完整的运营平台,通过信息入口的打造,形成一体化的服务体系,让平台拥有更多的服务功能,为公民提供更多的服务方向,通过云端的服务方式解决群众的各类需求,从而提升平台的服务效率。

2.2 加强互联互通,打通政务网站与新闻网站数据信息

一是促进政务系统之间实现资源的信息共享。要提升电子政务的建设速度,促进本区域信息服务的一体化,实现区域内数字信息的共享,解决不同层级之间审批机构的协作难题,从而全面提升平台的服务质量,让群众在家中就可以办理各项民生服务内容,全面展现政府电子服务的价值。二是借助地方新闻网站做好信息公开和政务宣传。政府信息服务要改变传统的形式,以群众需求为导向进行新闻内容的呈现,要延伸信息服务的渠道,将信息内容进行全面公开,从而提升政策宣传的效果。要将政策宣传和社会事件进行全面融合,全面丰富信息传播的方式,从而提升官方信息的影响力。

2.3 充分应用大数据,实现政府决策的科学化和民主化

一是建立第三方评估机制。政府职能部门要改变传统的评价方式,通过互联网的形式进行群众意见的收集,让专业评估机构参与到政府部门的评价工作中,用群众的力量去监督政府部门的工作。在引入评价机构的过程当中,还可以建立更加完整的信息库,通过互联网技术的全面应用,可以全面了解民众的社会意见。二是应用大数据提高决策科学性。要加强舆论控制的力度,通过大数据的实时共享,全面了解社会的民情民意。要通过大数据的层面分析,全面掌握社会的关注焦点,利用网络舆情的发展方向,提升决策的合理性和有效性。要充分利用大数据技术,加强舆论的监管和控制,在大数据应用过程当中全面展现政府信息的公开性,从而通过舆论的引导,解决社会相关的新闻事件。

3 结束语

“互联网+”的政务服务方式,更能满足社会发展的需要,它改变了传统的政府服务方式,为群众提供了更加便捷和安全的服务。面对全新的社会发展要求,只有不断优化政府服务体系,形成公开透明的服务方式,才能全面推动政务服务体系向前发展。

参考文献

- [1]庞博.我国“互联网+政务服务”的现状及提升建议研究[J].科技经济导刊,2021,29(14):233-234.
- [2]刘淑妍.当前政务公开智慧服务的困境及对策[J].人民论坛,2021(14):27-29.